

申报项目	安心计划-全国“抗击疫情从心开始”心理专项志愿服务项目
申报单位	北京懋德社会工作服务中心
申报单位性质	■社会服务机构
项目类别	■应急救援与抗击疫情
项目实施时间	2020年01月至2022年03月，共计（27）个月,797天。

二、项目详细信息

项目源起	<p>社会需要。2020年初疫情突发，社会上“恐慌”、“焦虑”等心理健康问题随即出现，患者（含疑似）、医务工作者、社会公众等的心理健康亟需得到关注及保障。已证实突发公共卫生事件会影响人们的心理健康，包括疑病心理、恐慌、焦虑、抑郁、强迫等。</p> <p>前期调研。项目组紧急启动“疫情心理服务需求调查”，抽样对象居住地，67%湖北武汉，33%全国各地，结果：61.1%有焦虑情绪和睡眠问题，27.8%有抑郁和适应问题，希望通过热线41.7%，参与在线心理服务38.9%等方式获得帮助，61.1%调查者本人需要心理健康服务。</p> <p>实施目标。1月27日启动全国“抗击疫情从心开始”心理专项志愿服务项目，为受影响人群提供心理健康服务，安心计划名称来源如此；根据受疫情影响的各类人群的需求和实际困难，提供社会与心理支持。</p> <p>解决问题。常态化解决疫情中（后）期社会大众出现的心理问题，组织专业志愿者，在超过十个平台，持续稳定的开展线上心理咨询专业志愿服务。</p> <p>组织架构。按照国家卫生健康委疾控局、团中央办公厅的部署，中国青年志愿者协会秘书处、中国心理卫生协会妇女健康与发展专业委员会、北京志愿服务发展研究会、北京市志愿服务联合会共同发起，北京懋德社会工作服务中心负责承办。</p>
------	---

	<p style="text-align: center;">【499 字】</p>
<p>实施成效</p>	<p>服务时间。2020 年 1 月 27 日-2022 年 3 月 30 日，每日 9:00-21:00 提供心理志愿服务。</p> <p>服务对象。服务全国有心理服务需要的人士。</p> <p>服务数据。个案服务 1107 人次，团体及心理培训辅导 823569 人次。专家督导与培训 263 场。</p> <p>服务评价。77.8%的受访者听过心理志愿者的表述，85.7%的受访服务对象对心理志愿者的服务满意。</p> <p>实施成效。一般心理问题占比 90%，一次性解决达到 92%。项目得到了服务对象的广泛认可和好评，后台感谢留言众多。</p> <p>志愿数据。志愿者 1169 人，心理专业志愿服务时长 26985 小时，通用志愿服务时长 65431 小时，督导专家参加督导 474 人次，督导时长 2033.7 小时。（截止到 20200921）</p> <p>服务平台。在超十个平台开展心理志愿服务，微信公众号：志愿北京、志愿云、北京社会工作者协会、北</p>

<p>京社工+善行云、文明大兴、北京残联；热线电话：大兴团区委（400）、北京市民政局心理热线（固话+手机）、湖北省潜江市心理健康协会（手机），督导服务：湖北省心理咨询师协会、北京预防医学会等，服务对象遍及全国各地。</p> <p>行动研究。螺旋过程中，发现问题、采取对策、提高反思能力、改进工作。实践和研究者共同参与、成果指导实践实施、以解决问题为目标。</p> <p>专家督导。包括社会工作、志愿服务、心理卫生、精神卫生、行政管理五维度的 72 位督导专家。</p> <p>【493 字】</p>	
服务对象收获	<p>心理困惑的及时解决和帮助；</p> <p>专业的心理与社会工作志愿服务；</p> <p>志愿陪伴与支持计划（钉钉群）；</p> <p>心理科普课程的无限免费学习；</p> <p>心理危机干预需要的即刻响应和服务；</p> <p>积极预防、减缓和尽量控制疫情的心理社会影响。</p>
志愿者收获	<p>获得专业的督导和培训机会；</p> <p>专业志愿服务团体的帮助和支持；</p> <p>志愿服务小组的细分领域服务与信息互动；</p>

		<p>免费个案督导服务，助力理论与实践结合；</p> <p>团体动力支持与志愿小组的人际支持；</p> <p>朋辈督导的机会与心理圈的紧密互动；</p> <p>履行社会责任，用专业服务社会的历练与成长；</p> <p>创造自己独特的社会价值的愿望达成。</p>
		<p>过去两年共开展服务（23500）次，参与志愿者共（1169）人，其中 35 岁以下志愿者（974）人，服务对象（824676）人次。</p>
		<p>2021 年计划开展（14600）次，每次平均参与志愿者（10-100）人，服务对象（35500）人</p>
<p>运营管理</p>		<p>一、 服务内容：</p> <p>1. 服务内容。项目为受疫情影响人群提供心理健康服务，根据受疫情影响的各类人群的需求和实际困难，提供社会与心理支持服务。</p> <p>2. 服务模式。组织心理专业志愿者，在十个平台，如：北志联的志愿北京、中志联的志愿云等，超过十个平台，持续稳定的开展线上心理咨询专业志愿服务。</p> <p>3. 伦理守则。经专家评议发布《心理志愿者伦理守则》，从宗旨与目标、承诺与协议、范畴与禁止、</p>

保密与转介、尊重与遵守五个方面阐释了项目遵循的基本伦理守则。

二、 志愿管理：

1. **招募培训与注册登记。**通过共青团中央、志愿北京、中国青年志愿者协会等官微（网）发布招募心理志愿者的信息。已组织培训 48 场，每周一课 34 场，志愿者可在线申请个案督导，累计督导 215 场次。注册登记与签署协议均为在线表单填写，有效便捷。
2. **服务管理与记录认证。**采用分组管理，V1:编辑与宣传志愿者，V2:讲师与咨询志愿者，V3:项目与行政志愿者，每平台每日四个志愿者班次，每班 3 小时，每班 10-100 志愿者值班，提前一周抢任务，值班后在线登记，数据核实后录入志愿北京平台，志愿者可自愿调岗和退出登记。
3. **激励保障。**物质激励：分批次发放口罩、中青年志协纪念围巾等激励物资，采用自愿领取邮费自理。精神激励：培训与能力提升，便捷入会（中国心理卫生协会），颁发志愿服务证书等。

三、 项目管理：

1. **需求评估。**编制“疫情心理服务需求调查”、“服务对象画像”等对需求进行评估和研究，形成项目计划。
2. **过程管理。**行动研究辅助，编制志愿服务手册。建立“志愿者注册-证照核实-前置考核-在线签约-在线值班登记-专业培养-督导反馈”的专业志愿“闭环式”管理流程,形成稳定的团队文化。
3. **项目督导。**建立“五维一体”管理格局，精神卫生、心理卫生、志愿服务、社会工作、行政管理多元学科专家团队组成管理团队，确保项目高效科学运转。
4. **总结评估。**采用钉钉语音每周工作例会制度进行总结和反思，对项目进展和服务质量进行评估，定期反馈志愿者和服务对象满意度。

四、 宣传推广：

1. **品牌塑造。**制作并发布安心计划 LOGO,以志愿战疫故事为宣传侧重点，先后在新华网、中青志协、志

	<p>愿北京等发布，项目已在慈善中国完成公募备案。</p> <p>2. 宣传推广。推送心理科普文章与音视频，对接新华公益、钉钉、抖音、微博、腾讯、头条、科界、等互联网媒体，近百家媒体做了深度报道。</p> <p>3. 专题活动。5月25日联合中青报、中国志愿服务基金会等，在喜马拉雅、知乎推出“益动心声云朗诵”主题活动，用声音温暖世界引万人参与。</p> <p>【1000字】</p>
--	---

<p>创新能力</p>	<p>1. 清晰的逻辑架构。</p> <p>包括：目标、结果、产出、活动、指标、指南六部分。目标：为受疫情影响人群提供心理健康服务，拟服务23500人次。结果：组建心理志愿团队，多维专家团队，在超十个服务平台提供心理志愿服务。产出：服务本身，平台建设，个案数据库。活动：行动研究范式下的心理专业志愿者管理机制。指标：服务管理全程数据化。指南：促进开展专业志愿服务的信息。</p> <p>2. 同时服务十平台。</p>
-------------	--

	<p>在超十个平台同时开展心理志愿服务,微信公众号:志愿北京、志愿云、北京社会工作者协会、北京社工+善行云、文明大兴、北京残联;热线电话:大兴团区委(400)、北京市民政局心理热线(固话+手机)、湖北省潜江市心理健康协会(手机),湖北广电“爱相守”在线平台(APP),通过互联网在线服务、热线电话、心理科普文字音视频、每周一课方式在疫情期间为八十多万人提供了心理志愿服务。</p> <p>3. 五维的督导模型。</p> <p>建立“五维一体”管理格局,由精神卫生、心理卫生、志愿服务、社会工作、行政管理多元学科专家团队组成管理团队,确保项目高效科学运转。通过定期和持续的督导程序,传授专业知识与技术,以增进参与者专业技巧,进而促进他们成长并确保服务质量。</p> <p>【477字】</p>
<p>社会影响</p>	<p>媒体报道。数以百计的新闻媒体报道,记录项目发展的每一个片段。如:中国文明网、共青团中央、人民网、首都文明热线、中国志愿、北京市政府新闻办公室、北京青年报、中国新闻网、中国青年志愿者、志愿北京等。</p>

科普文章。项目组编写的《新型冠状病毒肺炎暴发流行期孕产妇面临的心理问题及应对措施》由中华预防医学会进行发布。

合作组织。近百家机构支持项目发展，心理行业组织有：中国心理卫生协会、中国心理学会心理学普及工作委员会、中国志愿服务基金会心理健康与发展专项基金、北京市社会心理工作联合会、湖北省心理咨询师协会、潜江市心理健康协会、张德芬空间、壹心理、华章心理、彬彬帮、简单心理、PSY 心理成长链、知乎心理等；其他组织有：喜马拉雅、科界平台、阿里公益三小时、钉钉、淘宝大学云课堂等。

分享交流。受邀向 UNV 联合国全球志愿服务技术会议提交安心计划心理志愿创新实践案例。在 9 月的第十三次全国心理卫生学术大会上，做《心理健康与志愿服务-以安心计划为例》主题分享。

成果转化。安心计划心理志愿服务平台正在抓紧建设，有望申请专利，打造心理志愿平台。

信息传播。具体如下：

「项目介绍」 <http://lxi.me/9ne43>

「阶段汇报」 <http://lxi.me/3h7nn>

「简版动态」 <http://lxi.me/uw764>

「日更动态」 <http://lxi.me/ysvyy>

	【492 字】
--	----------------

三、组织团队情况

组织团队名称	北京懋德社会工作服务中心		
业务主管单位	无		
统一社会信用代码（或组织机构代码、或志愿北京 ID)	52110000MJ015907XE	成立时间	2016 年 6 月 6 日
<p>团队宗旨、活动品牌、在当地志愿服务领域发挥作用情况（200-500 字）</p> <p>机构简介。懋德中心，16 年经北京市民政局批准注册的民办、非营利、社会工作专业机构，中心依托高校、行业协会的优势专业资源而成立的。为中国心理卫生协会妇女健康与发展专业委员会孵化的社会组织，2017 起与其合署办公。中心以推动社会工作、心理健康促进的理论与实务相结合为己任，懋德的名字出自《尚书》，德行茂盛之意，机构使命：用心服务、绽放幸福、生命教育、社会创新。</p> <p>志愿基础。19 年中心在两家知名心理服务企业“壹心理”、“张德芬空间”的支持下，联合发起成立了中国志愿服务基金会心理健康与</p>			

发展专项基金，推动心理志愿服务事业发展，机构目前是国内心理志愿服务领域的推动者和引领者，汇集了全国的心理服务专家和志愿者资源，具有比较稳定的专业志愿服务能力和水平。

项目品牌。19 年完成八个项目：北京市卫健委、石景山区卫健委、丰台区南苑医院分别委托的精神卫生社工项目；大兴区荣华街道、朝阳区三间房乡、大兴区公安消防支队委托的社会心理服务项目；北京残康中心委托的市精神障碍患者照料者心理状态及护理照料需求调研项目、中国狮子联会北京代表处委托的准会员志愿服务动机调查项目。中心拥有“心郎心娘”、“孕孕而生”、“虚壹而静”等注册商标品牌。

【500 字】

曾获何种奖励 (限填三个)	2017 年	第三届中国青年志愿服务公益创业赛铜奖			
	2018 年	第一联合党委颁发的 2018 年度优秀党支部			
	2018 年	第四届中国青年志愿服务项目大赛银奖			
项目负责人信息					
姓名	杨波	性别	男	年龄	43
学历	硕士	政治面貌	党员	手机号	13301151133
工作单位及 职务	北京懋德社会工作服务中心 创始人兼理事长				

<p>负责人简介</p>	<p>本项目负责人之一：杨波，中共党员，哈尔滨人。第四届中国青年志愿者协会个人会员，北京懋德社会工作服务中心理事长。中国志愿服务基金会心理健康与发展专项基金联合创始人，合署机构：中国心理卫生协会妇女健康与发展专业委员会常务副主任。志愿者花名：心理师老杨。长期服务在共青团志愿领域的心理与社会工作者，有 14 年的志愿服务经历，曾参与过 2015 年天津滨海新区大爆炸现场消防官兵心理危机干预等多项应急心理援助项目。</p> <p>【196 字】</p>				
<p>核心成员姓名</p>	<p>张晓红</p>	<p>政治面貌</p>	<p>党员</p>	<p>工作分工</p>	<p>通用志愿服务管理</p>
<p>核心成员姓名</p>	<p>杨秋莉</p>	<p>政治面貌</p>	<p>党员</p>	<p>工作分工</p>	<p>专业志愿服务管理</p>
<p>核心成员姓名</p>	<p>琚文胜</p>	<p>政治面貌</p>	<p>党员</p>	<p>工作分工</p>	<p>医疗虚假信息核实</p>
<p>外部合作机构、团队信息（限 3 家）（选填）</p> <p>中国青年志愿者协会秘书处</p> <p>北京市志愿服务联合会</p> <p>北京志愿服务发展研究会</p>					
<p>机构、团队名称</p>	<p>支持事项</p>				
<p>中国青年志愿者协会秘书处</p>	<p>本项目联合发起单位，拥有丰富的大型志愿服务管理经验，在志愿者领域号召力和影响力大，公信力高，提供各种资源和平台支持。</p>				

北京市志愿服务联合会	本项目联合发起单位，联合全市各部门、各系统、各领域志愿者组织的“枢纽性”社会组织，负责指导全市志愿服务工作的开展，提供各种资源和平台支持。
北京志愿服务发展研究会	本项目联合发起单位，在志愿服务研究领域，有深厚的研究基础背景，提高本项目志愿服务研究工作的科学化水平，推动了项目管理体系科学化的建设。

四、项目资金情况（单位：元）

户名		北京懋德社会工作服务中心	
开户账号		110062115018800011776	
开户行		交通银行北京市分行东方庄支行	
资金来源	2019 年收入 资金 中	财政资金（含福 彩资金）	1451691.60
		国内捐赠	
		国外资金	
		其他资金	210324.74
	2019 年资金收入合计		1662016.34 元
	2019 年项目支出合计		1668082.09 元